# INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

* 1. DO IMR:
     1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é baseado em indicadores de desempenho, obtidos como resultado de avaliações realizadas por servidor FISCAL ou por grupo de servidores constituindo comissão de avaliação e fiscalização designada para tal.
     2. Dessa forma, busca-se incluir critérios de desempenho para a prestação de serviços de **MANUTENÇÃO, INSTALAÇÃO E REMOÇÃO DE APARELHOS DE AR-CONDICIONADO,**
     3. O relatório será elaborado pelo servidor ou comissão responsável com base em notas obtidas na **avaliação dos serviços prestados em cada chamado realizado pela CONTRATANTE**.
     4. Na entrega do serviço, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação devidamente fundamentado, no qual constará o resultado obtido pela empresa. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá 3 (três) dias para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.
  2. Fiscal ou Comissão de Avaliação e Fiscalização – CAF:

a) A avaliação do serviço realizado será executada pelo servidor responsável, na qualidade de fiscal, ou por Comissão de Avaliação e Fiscalização - CAF constituída por servidores formalmente designados pela CONTRATANTE.

* 1. Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir o pleno funcionamento dos aparelhos de ar condicionado. |
| **Meta a cumprir** | Prolongar a vida útil dos aparelhos de ar condicionado. |
| **Forma de aferição e Periodicidade** | Por serviço efetivamente realizado em cada chamado a ser atendido pela CONTRATADA |
| **Forma de**  **acompanhamento** | Via sistema e/ou verificação *in loco* |
| **Mecanismo de Cálculo** | Cada item da **Tabela de Ocorrências** será valorado e somado, tendo sua pontuação final relacionada a um percentual de desconto na nota fiscal a ser aplicado como glosa ao pagamento. |
| **Início de Vigência** | Data da assinatura de contrato |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | IMR≤ 0,3: 100% do valor da nota fiscal MENSAL |
| 1,2**≥** IMR >0,3: 98% do valor da nota fiscal MENSAL |
| IMR>1,2: 96 % do valor da nota fiscal MENSAL, sem prejuízo das sanções previstas no Termo de Referência |
|  |  |

* 1. Tabela de ocorrências:

|  |  |
| --- | --- |
| **OCORRÊNCIAS** | **PONTOS** |
| Não atendimento do telefone fornecido pela **CONTRATADA** para os contatos e registro das ocorrências - **Por 3 tentativas de ligações seguidamente efetuadas** | 0,3 |
| Atraso na execução dos serviços cujos prazos encontram-se estabelecidos no Modelo de Execução do Objeto do Termo de Referência - **POR DIA DE ATRASO** | 0,3 |
| Atraso na prestação das informações, esclarecimentos solicitados pelo  **CONTRATANTE -** para cada 24 horas de atraso. | 0,3 |
| Não manutenção no SICAF das condições de habilitação - **POR OCORRÊNCIA/DIA** | 0,3 |
| Apresentação da fatura sem os documentos complementares exigidos para efetivação do pagamento - **POR DIA DE ATRASO APÓS NOTIFICADO** | 0,3 |
| Cobrança por Serviços não realizados - **para Cada Serviço Cobrado indevidamente** | 1,3 |

1. O relatório da avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. Caso a meta não seja cumprida, o relatório de avaliação será enviado à empresa com prazo aberto para manifestação.
2. As eventuais justificavas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.
3. Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.

A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação das penalidades previstas no item 19 deste Termo de Referência.